

绿地公园片区全攻略

一、 宝钢大舞台出入口岗点设置、志愿者职责和注意事项:

- 1、 入口处雕塑旁：告知游客不要触碰雕塑，以免被划伤；为游客指路（问题多为如何去轮渡口）
- 2、 一楼亲水平台区域：防止游客（尤其是小孩）戏水。
- 3、 二楼无障碍电梯出口：为使用无障碍电梯的人士提供服务。注意：该岗点的志愿者的职责是为游客指路和协助引导人群，不要去推婴儿车或轮椅。
- 4、 二楼小舞台内 1 出口：在小舞台节目期间和前后引导游客、疏散人群。注意：此处的紧急出口通往一楼洗手间，请引导要离开宝钢大舞台的游客往大舞台方向走。
- 5、 二楼 3 号出口：防止游客从翻过隔离带从紧急出口下楼。平时和演出开始前引导游客往大舞台方向走，演出散场时引导走向入口游客往出口走。
- 6、 二楼展品区：请游客不要触碰展品。平时和演出开始前引导游客往大舞台方向走，演出散场时引导走向入口游客往出口走。
- 7、 二楼大舞台 4 号出口：防止游客从翻过隔离带从紧急出口下楼。为游客指路。
- 8、 出口处：建议在出口处安排两位志愿者。主要职责为防止普通游客从出口进入宝钢大舞台和为游客指路。要清楚中国馆、轮渡口、各个片区、园内公交、餐饮和其他热门场馆（主题馆、演艺中心、法国馆、沙特馆、日本馆、西班牙馆、澳大利亚馆和美国馆等）的位置，以及宝钢大舞台当天的演出信息。

9、志愿者须具备的素养

（1）微笑面对游客，主动提供服务：在园区内可能会遇到形形色色的游客，面对不文明现象时要礼貌地制止，而非不作为或与其争吵。见到有游客过来询问时，志愿者应上前一步并道声“您好”，指路时还可配以手势。这样既提高了效率，又增加了游客对志愿者的认可度。

（2）了解宝钢大舞台的各项情况：主要包括演出信息、展品信息和出入口设置。

（3）明确志愿者职责，不做职责以外的事：志愿者必须清楚地了解自己的职责范围。面对诸如工作人员要求志愿者做人墙之类的事件，志愿者要礼貌地回绝，或者请小组长请示片区长。

（4）了解周边交通信息：宝钢大舞台地处 B 片区和 C 片区的交汇处，周围有 L4 轮渡码头、世博大道线/越江线车站、地铁 13 号线车站和高架步道等交通设施且毗邻西班牙馆、法国馆等热门场馆，游客的问题大多与交通路线有关。志愿者要摸清周边交通信息，以准确、易懂、精炼的语言告知游客交通信息。

（5）耐得住寂寞：没有演出时的宝钢大舞台的游客量一般较少，志愿者此时不可松懈对自己的要求。

二、 宝钢大舞台大演出区

大演出区算是整个宝钢大舞台最重要的区域，相对来说，客流量大时，工作压力和负担都较大。

1、关于岗位和工作内容

大演出区的岗点是很弹性的，需组长视情况自主调节。

没有演出时，安置两名志愿者就足够了。一个站在大演出区入口、一个站在大演出区出口。他们的主要职责是引导游客往出口和其附近的传习区十坊参观，提醒游客出口

的位置（因为宝钢大舞台是单向进出的），以免他们走冤枉路。并且必须清楚今天的演出信息（时间内容表演方）。这是被问到频率最高的问题。最后就是关于轮渡和附近问讯处的位置，这都是必须知道的。

有演出的时候，如果人多必须至少有四到五个人在岗。工作压力主要来自于大演出区入口的人流引导疏散。根据经验，许多游客会堵在通道口，观看部分表演以确定是否坐下继续观看。这时候就要发挥我们的引导作用,把他们指引向最近的座位。以免影响其他观众的观看和通行。

由于一些演出的特殊性，中国元素方可能会对志愿者岗位微调或者大动，这个界限问题需要组长自己掌握了，有些事情该志愿者做，有些事不该志愿者做。我们不需要什么事情都参与。要与中国元素方的人好好协商，不卑不亢，避免正面冲突以保证志愿者的利益。

2、总结常见问题

- 1. 公共设施位置（厕所、洗手间、饮水处等）
- 2. 演出信息（时间、地点、内容）
- 3. 出口位置
- 4. 轮渡及一些热门场馆位置

P.S.在往返世博轴食堂的路上可能会遇到游客的围追堵截，问各种问题。志愿者要对世博大道上的世博大道线和世博大道越江线的几个车站比较熟悉,并对一些热门场馆的走向比较清楚。

（2）小舞台区

由于小舞台区经常有省市周的表演，自带自愿者，所以略过。小舞台区志愿者职能主要要秩序维护。

世博公园网格 8 各岗点分布

由西往东依次为：

- 1、L4 轮渡口（包括轮渡西面的一个观江小平台）。L4 轮渡码头位于宝钢大舞台之北，临江环水，为世博公园及后滩公园所环绕，绿树清池，生态环境极佳，是远离园区中心地带喧嚣的一个幽静休闲之处；同时也联结浦东、浦西，是园内重要的水上交通站点。



2、空中浮桥（包括宝钢大舞台出口顺阶而下的台阶与平桥）。主要景观有弧桥、宝钢大舞台、与世博中心。

弧桥是一个景观桥，很多游客会在此拍照。下雨之后弧桥内的木板较滑，需提醒游客小心别滑倒。

关于宝钢大舞台，一些游客会以为此建筑尚未完工，志愿者可及时提醒这是原来的上钢三厂的厂房，基本保留了当时的原貌，现在是一个演出舞台，可引导游客到里面参观。

一些游客看到世博中心往往会以后是某个国家的国家馆，志愿者需指出它是一个新闻媒体中心，有时也有演出。同时前往世博中心需上台阶之后再往前走。



3、塔吊。塔吊是世博公园一个较为醒目的区域，这里原是以以前上钢三厂的轮渡码头，塔吊是用来装卸货物的，保留塔吊，一方面是宝钢大舞台的风格相互呼应，同时也是记录过往历史的象征符号。塔吊是绿地公园的至高点，成为临江观望浦西的一个绝好的观光处，登高望远是不错的选择。



4、“掘出来的梦”公共艺术展览品。该公共艺术展览品通过收集上海 20 世纪各时期有代表性的古董物、将它们半埋地中营造出考古挖掘现场的感觉，希望能唤起一份共享的记忆。该展览品面向世博中心，背靠黄浦江，远处各企业场馆的科技争鸣与往日华年隔江相望，似乎在默默诉说着城市人相通的过去、现在与未来。



二、各岗点交通指南

1、L4 轮渡口、空中浮桥（网格 8 最重要的交通枢纽）

L4 轮渡码头可以到达 L3 轮渡码头和 L5 轮渡码头。其西边可以到达轮渡 L5 码头，即位于浦西原江南造船厂码头处，靠近卢浦大桥；L4 轮渡站——L5 轮渡站航线，记为 4 号航线；其东边可以到达轮渡 L3 码头，即位于浦西原江南造船厂船台处；L3 轮渡站——L4 轮渡站航线，记为 3 号航线。

从 L4 轮渡码头可以进入浦东 A、B、C 片区。其中有两条路线可供选择。一、步行路线：L4 轮渡码头往东步行经过世博公园约 20 分钟可以到达世博轴、世博中心、演艺中心和庆典广场，以及亚洲各国场馆；L4 轮渡码头往西步行经过约 10 分钟可以到欧洲场馆及联合馆区；步行约 20 分钟可到达美洲各国场馆。二、乘车路线：从 L4 轮渡码头往西约 5 分钟到达世博大道，向东乘免费公车可以到达亚洲馆区，向西乘免费公车可以到达欧洲、美洲馆区。亦可乘电瓶车（每人 10 元）

从 L4 轮渡码头乘船亦可到浦西 D、E 片区。从东边乘船可以到 L5 码头，旅客可以参观综艺大厅，也可以到达 1 号门鲁班路出口，从西边乘船可以到 L3 码头，旅客可以参观城市足迹馆即石油馆、可口可乐馆及一些企业管馆，也可以到达 2 号门西藏南路出口。

L4 轮渡码头为免费游轮，游客可以直接通过入口游览浦江两岸，每条航线平峰时段安排 2 艘世博客渡船运行，航班间隔 15 分钟；高峰时段安排 4 艘世博客渡船运行，航班间隔 7.5 分钟，全天班次 600 班。运营时间从早上九点一刻左右到晚上九点。

2、“掘出来的梦”

该岗点以西是塔吊公园，以南是卫生间木屋与世博中心，以东顺序可见：A9 问询处、直饮水点、核心仓库、庆典广场与世博轴阳光谷。

三、各岗点 Q&A

1、L4 轮渡口

- 1) Q: 咱这是在哪?
A: 咱在 L4 码头=v=(轮渡口的指示表示实在是不显眼啊不显眼)
- 2) Q: 这对面是到哪? 有啥场馆可以看?
A: L3 码头通往韩国企业联合馆等企业馆，L5 码头通往世博会博物馆、综艺大厅（近 1 号门）等
- 3) Q: 坐船要钱不? 咋买票呀? 要刷门票么?
A: 免费滴，请直接过闸机，无需刷卡~（虽然闸机上有贴，可还是一直被问 TT）
- 4) Q: 离咱这最近的场馆是啥?
A: 向前左转出了世博公园，就能看到藤编外墙的西班牙馆~还有联合国馆也很近哟
- 5) Q: 我要去 1 号门/2 号门/1 号停车场/2 号停车场/三号停车场坐哪个船过去?
A: 去 1 号门/1 号停车场/2 号停车场请坐到对面 L5 码头，去 2 号门/3 号停车场请坐到对面 L3 码头
- 6) Q: 我要去 C 片区/欧洲馆/法国馆（等具体欧洲片区场馆名）往哪走?
A: 伸出右手，五指并拢，身体前倾，指向右边~（咱就是人肉指示牌）
- 7) Q: 我要去 A 片区/亚洲馆往哪走?
A: 伸出左手，五指并拢，身体前倾，指向左边~（继续 cos 肉指示牌）
- 8) Q: 哪里有水喝，哪里上厕所?
A: L4-L5 码头入口闸机对面有直饮水台~最近的厕所在宝钢大舞台一楼~
- 9) Q: 哪里有地图，哪里有节目单?
A: 问讯处有地图及当日节目单（每天上岗前也会抓一把带身上然后迅速被哄抢）
- 10) Q: 哪里能借轮椅/童车?
A: 只有在入口处有借，哪里借的哪里还哦~（友情提醒：入口处的轮椅很快就会发放完）
- 11) Q: 最近哪里能找到吃的?
A: 向左走，有元祖和全家，向右走，有肯德基老娘舅沧浪亭，各国场馆有风味小吃，绕过宝钢大舞台再多走一点有汇集中华美食的美食广场哦~
- 12) Q: 哪里有世博护照卖?
A: 向左走，走到世博轴，有好多特许产品经营店，主题馆对面有特许产品旗舰店，至于能不能买到护照，就要看 rp 鸟~比如最近这段时间就断货了 0.0
- 13) Q: 附近哪个馆排队空一点不用排那么久的队?
A: B 片区的太平洋联合馆、世贸中心协会馆、国际发展信息网馆以及 C 片区的一些小国家馆
- 14) Q: 日本馆（可替换沙特馆、法国馆、意大利馆等）要排多久的队呀?
A: 大概..也许..可能..2-3 小时吧~

- 15) Q: 推荐个你觉得最好看最值得看的场馆吧
A: 这个……咱一个场馆都没进去过……日本馆、沙特馆、法国馆都很热门，应该挺好看吧？
- 16) Q: 你们志愿者要做多久呀，站一天累不累啊，有没有薪酬啊，你们是学生吧，不上课了啊？
A: 咱..是无偿为人民服务的小白菜=v=
- 17) Q: 最近的预约机在哪里？
A: 只有五个主题馆、中国馆及台湾馆需要预约，其他展馆只需排队等候。离 L4 最近的预约机有太平洋联合馆前和西班牙馆附近。（大部分游客问道这问题其实都是想预约中国馆来着，可惜都杯具了，中国馆预约券大约在开园 10 分钟左右就被抢光了，有魄力有毅力的同志请早起排队吧……）

2、空中浮桥

- 18) Q: 轮渡在哪里？
A: 下台阶后沿着左边的小路走 100 米左右
- 19) Q: 轮渡多久一班？
A: 15 分钟
- 20) Q: 轮渡是到哪儿的？
A: 到浦西的 L3、L5
- 21) Q: 附近有哪些场馆？
A: 上台阶右手出去是欧洲、美洲、非洲片区，直过马路是大洋洲片区，往左手边走是亚洲片区
- 22) Q: 中国馆/世博轴怎么走？
A: 上台阶走到世博大道后坐世博大道线，一站路
- 23) Q: 最近的场馆是哪个？
A: 右手边出去的西班牙馆，直走过世博大道的太平洋联合馆、气象馆等
- 24) Q: 厕所在哪里？
A: 宝钢大舞台下面
- 25) Q: 饮水点在哪里？
A: 沿着元祖蛋糕店前面的小路过去就有
- 26) Q: 便利店在那里？
A: 台阶附近的木头房子就是
- 27) Q: 地图在哪里拿/问讯处在哪里/出租轮椅在哪里？
A: 问讯处，台阶上的小木屋

3、“掘出来的梦”

- 1) Q: 这到底是什么意思？（指着展览品）
A: 这里都是一些老上海的古董，埋成这样是营造出土文物之感。一方面希望能唤醒往日记忆，同时也立足于过去、根基反观当下与未来。
- 2) Q: 怎么去轮渡口？
A: 最近的轮渡口是宝钢大舞台北面的 L4 轮渡口，可摆渡至浦西 L3、L5 轮渡口，沿江向西走几分钟就到。
- 2) Q: 那个建筑物是什么？（游客向南而指的是一个矮扁方块状建筑）干嘛的？能进去吗？
A: 世博中心。是世博局的行政区域、媒体中心，平日不对游客开放。但若有文艺演出，

可以进入参观，可能需要凭券进入。而参观文艺演出的券可以凭借入场券到演艺中心换取，有时也随即在相关场馆派发。

3) Q: 介绍下周边有啥可看的？

A: 往西走是宝钢大舞台，上午下午均有文艺表演，无需预约券就可进入观看；往南走有庆典广场，有露天文艺演出，再向南的飞碟状建筑是演艺中心，有精彩的文艺演出，需凭券进入；而庆典广场以南是世博轴阳光谷，集中了餐饮、特许商品旗舰店、购物等功能，通往中国馆与主题馆。

4) Q: C 片区/某欧洲场馆在哪里？

A: 请往西南方向前行，途经宝钢大舞台。建议可以乘宝钢大舞台门前的世博大道线。

5) Q: A 片区/中国馆/省市馆怎么去？

A: 请往东南方向前行，到达世博轴后往南。

世博公园网格 9、网格 10

一、 交通信息：

园内：轮渡：L4 轮渡码头，位于宝钢大舞台以北。L4 码头可以通往浦西片区的 L5 和 L3 码头（直接通往石油馆）。如果游客指定要去浦西片区的城市案例馆，可以建议他们沿江边一直往东走，穿过庆典广场、亩中山水园，到 L2 轮渡码头去乘船。

园内公交：世博公园以南的世博大道上有“世博大道线”和“世博大道越江线”。世博大道线为最近的主要交通线路，离我们最近的公交站是“世博中心站”，位于世博中心南侧偏西的位置。以“世博中心站”为出发点，东西：两个方向的主要站点列举如下：

往东：美食广场站（主题馆、美食广场、特许产品旗舰店、餐饮购物中心、银行、医疗救助点、预约机等）

世博文化中心站（世博文化中心、台湾馆、尼泊尔馆等。**PS：**尼泊尔馆附近的厕所所有吸烟点。）

亚洲区站（印度馆、沙特馆、亚洲联合馆等）

M2 水门码头站（L2 轮渡码头、M2 水门码头、日本馆、韩国馆）

往西：宝钢大舞台站（宝钢大舞台、L4 轮渡码头、联合国馆、通往 7 号门的高架步道。**PS:**7 号门出去有 16 号、17 号停车场。）

后滩公园站（法国馆、德国馆、西班牙馆、瑞士馆等热门场馆）

M3 水门码头站（L6 轮渡码头、M3 水门码头、意大利馆、英国馆、非洲联合馆等热门场馆。）

后滩出入口站（8 号门、后滩广场、18、19、20 号停车场。）

离园：

1、水路：M2 水门码头。（到世博中心站乘“世博大道线”往东，至 M2 水门码头站下。）

2、陆路：

通往 6 号门：往东步行至世博轴，沿世博轴一直往南走，直至 6 号门出入口。

通往 7 号门：往西到宝钢大舞台，沿高架步道（或长清北路）一直往南走，直至 7 号门出入口。

通往 8 号门：乘“世博大道线”往西，到“后滩出入口站”下。

二、 购物、餐饮信息：

1、购物：

最近的特许商品旗舰店在世博轴 B1 层，但规模较小；建议推荐游客沿世博轴往南走，

穿过世博大道，到特许产品旗舰店去购买。

2、餐饮：

附近餐饮点主要集中在两大区域：

- a、世博轴。世博轴 1 层、B1 层、B2 层有许多餐饮、点心店。
- b、餐饮购物中心：世博中心与主题馆之间的餐饮购物中心。

三、常用游园信息：

1、洗手间：

- 世博轴 B1 层。
- 世博公园内、伊利牛奶棚旁边的小木屋。

2、饮水：

- 世博公园内的饮水台，位于葵花雕塑西侧。
- A9 服务点内提供热水。

3、世博公园内各种冷饮店都提供饮料和冷饮。

4、A9 服务点提供闻讯、租赁、残障援助等服务，发放园区导览图、当日演出信息，以及放大镜、针线包、医药箱等租借服务。

5、世博公园特色：

优美的风景，大片的草坪、各种花卉、树木，造型各异的休息座椅，还有一系列的造型独特的雕塑。是休息、乘凉、野餐的好地方。

四、常见游客问答：

1、怎么去浦西？（建议他去 L4 轮渡码头。）

2、最近的洗手间、吸烟点、饮水台在哪里？（见上）

3、世博文化中心、世博中心、阳光谷是干什么的？

- a) 世博文化中心：内有餐饮、购物等场所，主要特色为每日的文艺演出。6 楼有观景台，开放时间不固定。
- b) 世博中心：主要是开会、举办论坛、召开新闻发布会、接待媒体、举行开馆仪式的地方，不对游客开放。
- c) 阳光谷：白天收集太阳能，夜晚用来提供 LED 灯光的能量。收集雨水，用来冲洗厕所等。

4、这幢建筑（指合兴仓库）是干什么的？（上钢三厂的老仓库，现在是贵宾接待室。一般只对游客介绍这是“工作人员办公的地方”即可，以免引起不必要的误会和麻烦。）

5、邮局在哪里？

- a) 世博文化中心门口右转。
- b) 主题馆馆内。

6、××馆、×片区怎么走？（回答这方面问题需要熟悉地图，一般情况下只需要为游客指出大致的方向、并为游客选择他所喜欢的交通方式即可。）

五、志愿者须知。

1、如果是晴天，上岗前一定要做好防晒准备，涂好防晒霜。

2、合兴仓库南侧的楼梯扶手旁边，往地下走，有工作人员的专用厕所。这个厕所一般不要告诉游客。

3、休息室（A9 服务点）内有饮水机和瓶装矿泉水，大家休息的时候一定要多喝水。休息时可以在休息室趴着桌子睡一会。

4、吃饭的地方在世博轴 B2 层，一直往南走，3 号员工餐厅。内有盖浇饭、面条、排骨年糕、套餐、面点等多种食物。

- 5、每天早上上岗时，A9 服务点的工作人员会领来好多园区导览图、当日节目单，大家可以根据自己岗位的人流量带点出去发，像发传单一样。这样主动和游客去交流，会让很多不好意思来问问题的游客愿意和我们交流。同时还能帮助服务点发掉好多地图和节目单，减少浪费。
- 6、因为临近世博中心、世博文化中心，很多游客会来问这两个场所的演出信息。世博文化中心的入场券可以在门口左转的位置凭门票领取。世博中心的演出门票不固定，而且是个比较纠结的事情。因为世博中心只是为它的演出提供场所，发放门票事务由具体演出的主办方负责。如“西班牙××音乐会”，一般由西班牙馆负责门票发放。再加上很多游客受电视、网络等媒体的预告误导，不清楚具体的信息，而世博中心又缺乏固定的发布信息方式，很容易导致游客的抱怨。我们在这方面一定要做好游客的心理安抚工作，尽量想办法化解矛盾和怨气，避免一些无谓的冲突。如有游客询问世博中心演出的门票，可以先建议他去世博中心门口询问当地的志愿者、工作人员，或者直接去该演出的主办方所在地（如“西班牙××音乐会”就去西班牙馆）。然后尽快去世博中心门口（南侧）询问工作人员或志愿者，搞清楚当天演出门票发放的具体情况，方便为游客做出恰当的解释和回答。

处理好与附近工作人员、物业人员的关系。一方面可以保证我们的工作有效开展，营造轻松愉快的工作氛围；另一方面也可以向他们学习经验与技巧。

庆典广场攻略

绿地公园片区庆典广场是整个世博园区的一个交通要道，位于一轴四馆的交界处，是大部分游客都会到达的地方，同时也可取道通往浦西码头。广场上有巨型水镜一面，倒映世博文化中心等景观，有时会喷水雾，营造气氛的同时也能防暑降温，往往能吸引大量游客到水雾中嬉戏留影。天气晴好时，每天上下午广场上均会上演一台以各省文化为主题的文艺演出，上午开始时间为 10:00，下午开始时间为 15:00，每次演出持续时间约为四十五分钟。由于广场上没有遮盖物，也没有观众席，阳光强烈时非常晒，所以演出未必能吸引相当多观众，对志愿者的未必会造成额外负担。

我们庆典广场志愿者小组共九人，总体负责游客的问询引导工作。

【轮休及用餐】

小组共九人，高峰岗位志愿者二人。大致工作轮岗时间和用餐安排如下：

按照游客流量和广场演出等情况，小组的岗位上岗人数及时间分为普通期和高峰期两大类。普通期为人流量较少时的安排，一般采取一小时轮岗一次的办法，每班人数为三到五人，在庆典广场四个角的遮阳伞下各站立一位志愿者（靠近核心仓库的岗位人流量较小，一般可以考虑不设；靠近世博轴与文化中心的岗位人流量较大，有时需要两人）；在天气恶劣或者人数极少时，有时仅保留广场靠近世博轴两侧的志愿者岗位；高峰期为人流量较多的安排，一般为一个半小时轮岗一次，人数为七到九人一班，除了庆典广场的四个角以外，靠近世博文化中心的两个角中间和靠近世博中心的两个角中间也各站一位志愿者。广场上有节目且省市领导前来观摩时，一般采取全岗制，即除了四个角上各安排一人外，其余同学需要在内场机动维持秩序，引导和疏散前来观看演出的人流。

午餐安排则以上岗时间和人员搭配为单位，从 11 点至 1 点之间分批用餐，每批用餐时间为一小时。

【交通信息】

庆典广场附近交通有以下几条：

1.轮渡码头

庆典广场附近轮渡码头有 L2 与 L4 两处。相较之下 L2 轮渡码头更近，从亲水平台沿江向东走，途中穿过亩中山水园，大致需要 10-15 分钟，L2 码头可到达浦西 L1 与 L3 码头。从亲水平台沿江向西走，经过世博公园，在宝钢大舞台北面是 L4 轮渡码头，L4 码头可到达



浦西 L3 与 L5 码头。

如果游客预约了主题馆的城市未来馆，可以推荐到 L2 轮渡码头，乘坐轮渡到 L1 码头。如果预约了城市足迹馆，可以乘坐轮渡到 L3 码头。

2.公交车

与庆典广场最近的公交车站是位于世博文化中心南边的世博文化中心站，此站点可乘坐世博大道线与世博越江线。其中世博大道线途经 A,B,C 三个片区。询问最多的是如何前往欧洲片区，可推荐之。

世博越江线则是从浦东到达浦西的公交线路，与轮渡相比速度较慢，但雨天可以推荐乘坐。



3.轨道交通

世博园内轨道交通只有 13 号轨道线。在长清北路世博大道站乘坐，也可过江。可到鲁班路出入口站。

4.从庆典广场出园有以下几条途经

(1) .最近的 6 号门

沿世博轴走到中国馆附近可以看到。6 号门附近有轨道 8 号线，为耀华路站。

(2) .7 号线所在的 7 号门

从庆典广场出发，经过世博公园，上南北高架步道，直走便可到达。

(3) .L2 轮渡码头

此码头可以出园，到达十六铺水门

【常见问题与推荐答案】

Q1、请问，最近的码头在哪里啊？

A1、您直走到亲水平台，沿着江边往东走，大约十分钟就可以走到，码头的顶棚是白色的。

Q2、请问，到浦西的城市足迹馆要怎么走呢？

A2、到浦西去，我们推荐您乘坐轮渡，距离我们这个庆典广场较近的码头有两个，分别是西侧的 L4 码头和东侧的 L2 码头，这两个码头开出的渡轮都能够到达对岸的 L3 码头，而从 L3 码头下来就是城市足迹馆了。

Q3、请问，我想去看 C 片区的欧洲国家馆，要怎么走啊？

A3、您可以选择走路或者是乘坐园内公交专线。如果是走过去的话您只要朝西一直走，过了卢浦大桥就是 C 片区了；如果是乘坐园内公交专线的话您走世博轴那儿的楼梯下去，在前面一条东西方向的世博大道上寻找一下黄色顶棚的公交车站即可。

Q4、请问，这里一带原来是江南造船厂吧？

A4、是的，浦西沿江这一片就是，中国船舶馆就是江南造船厂原来的厂房，对岸这些码头也基本上保留了旧有的码头，而浦东的世博中心、宝钢大舞台则是由原来的上钢三厂的厂房改造而成的，这个贵宾接待室则是原来的上钢仓库

Q5、哪里有平底鞋卖？

A5、世博文化中心里有宝大祥，有 NEW BALANCE 专卖店，详情可以咨询门口的志愿者；也可以前往世博轴上的特许商品店，里面有平地凉鞋等衣物贩售。

Q6、哪里有吃饭的地方？

A6、世博文化中心也是一个餐饮中心，里面有味千拉面等等；世博轴地下一层有 85 度 C、王宝和、肯德基、克里斯丁等，大部分都分布在世博轴近庆典广场一端；在黑色的建筑（世博中心）背面有一片白顶的矮房子，位于那里的餐饮购物中心拥有一个很大的美食广场，详情可以咨询附近志愿者。

Q7、请问这里的音乐喷泉什么时候有得看啊？

A7、音乐喷泉会在一般会在晚上进行表演，30 分钟一场，开始时间不定，具体请见当日的节目安排表

Q8、请问这个演艺中心可以进去吗？有什么可以看的？

A8、可以进去的。演艺中心最顶层有观景台可以进行观景，同时演艺中心还会举行一些演出，演出的门票需要您提前向工作人员用您的门票进行兑换。

Q9、这边最近的出口怎么走啊？

A9、离这里最近的出口是 6 号出口。您可以沿着世博轴一直走到底就可到了。

Q10、我们要乘地铁到上海火车站怎么走啊？

A10、您最好到 6 号或 7 号出口搭乘 8 号线并在西藏南路站换乘 4 号线乘到上海火车站

Q11、这个是什么场馆啊？（世博中心旁边的建筑）

A11、这是个核心仓库。（由旧的核心仓库改建成的贵宾接待室，但是对外不要宣传是贵宾接待室，说是仓库就可以了）

Q12、这附近哪里喝水的地方啊？

A12、您从核心仓库旁边的楼梯下去，像那片绿地里走一点就会见到饮水点了。

【给志愿者们的一些建议】

一、上岗前的准备。分为两部分，一是正式上岗前，最好能熟悉各个国家馆、联合馆的大致位置，例如在哪个片区、靠近哪个出入口（按大洲记）；以及熟悉地图上较为明显、集

中的标志性地段，例如餐饮购物中心。二是每天上岗的前一晚上，从世博官网等途径事先了解第二天的园区信息，针对岗位地理特殊性，重点了解世博文化中心、世博中心、庆典广场以及宝钢大舞台（可能会出现上岗前拿不到最新节目单的情况，最好能提前有大概了解，以便解答游客询问）。

二、上岗期间信息的及时更新。可能会出现各场馆临时开闭等等临时变更的情况，可以借助手机世博网及时了解。另外，需要根据游客询问的问题及时更新专业知识储备，遇到的新问题要及时了解。例如阳光谷的作用，材料的特殊性，轮渡的班次间隔，等等。

三、运用一切非在岗时间，熟悉岗外知识。在前往员工餐厅、休息处或其他地方的路程中，建议多留意经过的具体信息，例如具体的餐馆店铺（例如王宝和、元祖、全家、特许商品零售店等等），计算所需路程（例如从庆典广场到轮渡口、宝钢大舞台的时间，这个非常非常多游客问到）。

四、庆典广场地理位置好，视野开阔，游客一般心情愉快，要利用好。与游客的交流是双向过程，服务期间对每一位经过的游客微笑致意，主动与游客道一声“您好”，游客必然会报以最大的友善与尊重。

五、要有独立解决问题的意识。庆典广场、世博文化中心、世博中心的各种信息更新速度可能较快，如需了解实时信息，可以求助片区长、长期管理岗位志愿者。同时也可以自主了解，如时刻留意身后文化中心有没有摆出“入场券兑换完毕”等新指示牌，与文化中心志愿者留好联系方式以便沟通联系，重大活动当天如得不到实时信息可以自己去世博中心问问，等等。目的是以最快最便捷的方式获取实时信息，以便为游客提供帮助。

亩中山水园片

一、简介

在韩国馆的对面的苏式园林，门楣上有块匾额，书“亩中山水”四字，它是世博园的沿江公园的一部分，整个沿江公园分为后滩公园、世博公园和亩中山水园三部分。亩中山水园是最具中国特色的公园，亦可说是小花园，面积不大，却让每一个踏进门的人感觉清风拂面，眼前一亮。在场内以“亩”为单位放入了9亩中国园林，每亩一主题，再现中国传统名园中典型的场景，例如抽象提炼出的桥影、听雨、飞虹、叠翠、灵泉、香洲、芦汀以及荷韵等，合为整体。周边以竹林围合，成幽深意境，园内景观建筑追求当代性



和中国意味相融合。展厅里展出的晶瑶兰花与安徽灵璧石。长廊中的八哥、金丝雀和鹦鹉等也是吸引游客的一大亮点。

二、周边交通及餐饮信息

正对面是韩国馆，斜对面是日本馆，印度馆、沙特馆等热门场馆。

亚洲广场上有许多餐厅，洪长兴清真餐厅就在巴基斯坦馆旁边。肯德基在高科西路上。对面的亚洲联合馆三后面有预约机和问讯处和商店，走过去 3 分钟不到。

西侧是世博文化中心，东侧是 L2 轮渡码头和 M2 水门码头，走到码头不超过 5 分钟，可免费摆渡到浦西。门口便是世博大道 1 号线，出门左转直走就可到达世博大道专线的车站，可以乘往 B 片区和 C 片区，出门右转直走可以坐越江线过江。交通非常便利。

南面是 5 号高科西路出入口，离得更近的是东侧的 4 号白莲泾出入口。北侧就是黄浦江。

L2/M2 码头

一、常见问题集锦

1. 轮渡要钱/买票吗？（不用。）
2. 浦西人是不是少一点？（是的）
3. 从 L2 码头前往浦西 L1 和 L3 码头的邻近区域有哪些馆？出入口的分布及周边地铁信息？
（场馆难点及热点：两个主题馆，城市最佳案例实践区，国家电网馆，育乐湾，中国航天馆，太空家园馆，有会烧菜的机器人的上海企业联合馆；其他问题见地图）
4. 多少时间一班船？（10-15 分钟）
5. 怎么坐船出园？（M2 水门码头北面有黑色的小亭子，下午 2 时起开始售票，现行票价为 60 元/人，日首航时间为晚上 6 点 30 分，每 30 分钟一班船，沿途码头为十六铺码头及秦皇岛码头，前者靠近外滩中山东二路，后者靠近大连路隧道杨树浦路）
6. 乘船去对岸之后还能再回来吗？（可以）
7. 中国馆的预约券在哪里拿？（在入口处过闸机后有专人发放，如果没有就代表已经发完；最近的出入口在日本馆东侧的 4 号门）
8. 护照在哪里买？（日本馆南侧有一层的白色矮房子，最南端有便利店售卖护照及有限的一些纪念品，而日本馆的东侧则有较大的纪念品商店，世博轴下方则有旗舰店）
9. 母婴室/问讯处——热水/婴儿护理/地图/节目单在何处有？（日本馆南侧有一层的白色矮房子，）
10. 电池、水等一些便利商品在哪里有？（日本馆南侧有一层的白色矮房子，最南端有便利店）
11. 婴儿车在哪里出租？（日本馆东侧出入口处有）
12. 轮椅在哪里出租？（日本馆东侧出入口处有，注意：日本馆南侧是没有的！地图上标错了。）
13. 最近的吸烟点在哪里？（亚洲联合馆三后面的厕所，那种白色房子的，有可以点烟的设备。）
14. 最近的饮水点在哪里？（M2 水门码头南侧/亚洲联合馆三南面）
15. 想在世博文化中心看演出的话怎么得到票子？（文化中心西面有票务中心，可凭门票索要）
16. 尽量熟悉地图上所有场馆以及邻近地铁线路相对世博大道线的大致位置，在车站当值的同学必须具备流利回答任何游客提出的去哪个馆或相关地点如美食广场/几号出口/哪个停车场等需要乘坐到哪一站下车的问题。（比如，去埃及馆怎么走？您好！您可以乘坐世博大道线，乘 6 站，到后滩公园出入口下车，下车以后您的对面是非洲馆，它的南面就是埃及馆

了。)

17. 必须熟知从日本到尼泊尔馆一线的所有场馆的名称。(日本、越南、亚洲联合馆三：柬埔寨、缅甸、伊拉克，韩国、沙特、印度、尼泊尔)

18. 世博越江线在哪里乘？(在日本馆后面的哈萨克斯坦馆后面的亚洲联合馆一东面有车站，上车之后直接就过江了，这个站是最便捷的。)

19. 哪些馆需要预约？(官方说法，中国馆和台湾馆是全场预约，中国馆在过安检之后由专人发放，台湾馆于馆当地由专人发放，上午 9 点 30 分发 2500 张，下午 6 点发 1000 张；五个主题馆用预约机凭门票预约)

二、特别事项：

1. 头大的同学不要洗帽子，缩水很厉害的。
2. 江边风大，有太阳的时候很热，阴天下雨天就很凉的。
3. 服务的时候不要让个人物品处于无人看管的状态，易被某些游客顺手牵羊。

后滩公园片区攻略

● TIPS:

■ 岗位安排

沿江一侧绿地人流量较少，可视情况安排巡岗，而将主要人力安排在公交站点、渡口等人流密集处。各临近岗点之间也可视具体客流情况灵活调配人力。

每日游客数量不均，岗位工作量不等，可以根据实际情况合理安排组员间换岗以平衡各组员间工作量，以及调整工作休息时间。14 天的服务周期比较长，到中间阶段会很疲劳，组长需要关注组员每天的工作量和身体状况，合理分配休息时间。

■ 必备技能

对各展馆的具体位置铭记，实在冷门的能指出方位。如中国、美国、挪威、日本、沙特；意大利、英国、法国、德国、瑞士、西班牙、荷兰、加拿大、俄罗斯、比利时、丹麦、(上钢路两侧需理清)

■ 问答技巧

志愿者和游客间的关系是互动的，有时候一个微笑就能化解误会和游客烦躁的心情，所以一定要记得在开口之前就给游客一个真诚而灿烂的微笑、道一声“您好！”往往在这种情况下，游客也会给你一个微笑、道一声“辛苦了”，志愿者的心情也会变得很好。

当被问到陌生的问题时，如果你不确定请一定翻阅地图、节目单，不知道的时候也尽量避免直接回答“不知道”，可以引导他们前往其他区域询问相关志愿者或工作人员。或者也可以电话咨询 962010。

■ 其他

组长及副组长可在每天上岗前到附近场馆走动一下，向问讯处或者场馆工作人员、志愿者了解当天附近场馆的情况，加强信息联动性。当天节目单可选择在车站视具体客流量发放，以免引起拥堵。另外，也可建议游客至问讯处取得地图和节目单。

后滩公园两个组的休息室比较小，两组组员间互相照顾下，注意保持休息室环境清洁安静，保管好储物柜钥匙，和晚班同学交接班时整理好休息室，拿齐自己的东西。

● FAQ

【注：A1 代表 L6 渡口位置的回答，A2 代表后滩公园（越江线后滩出入口站）的回答。】

Q: 中国馆怎么走？

A1: 在意大利馆与英国馆之间的“世博大道线塘子泾站”（天桥下黄色站台）上车至“美食广场站”或“世博文化中心站”下车，沿“世博轴”朝南。

A2: 在“世博大道线后滩出入口站”或“世博大道越江线后滩出入口站”上车至“美食广场站”或“世博文化中心站”下车，沿“世博轴”朝南。

Q: 最近的厕所、饮水点？

A1: 渡口平台处。

A2: 非洲联合馆西南角。

Q: 最近的吸烟点？

A: 非洲广场厕所处

Q: 哪里有卖世博护照？

A: 特许商品店有售。如断货，可前往各出入口附近商品店或者旗舰店购买。

Q: 轮椅在哪里借？

A: 各出入口处有借。

Q: 婴儿车在哪儿借？

A: 各出入口处有借。母婴室没有借。

Q: 7 号口怎么走？

A: 乘坐世博越江线或者世博大道线到欧洲区站，下车前行，沿高架步道向南到底。

Q: 8 号线怎么坐？

A1: 坐轮渡到 L5 码头，从二号口出园换乘；或从六号门出园换乘（前往方法与中国馆相似）。

A2: 世博大道越江线至浦西企业馆站下车，向北自 2 号门出园换成；或从六号门出园换成（前往方法与中国馆相似）

Q: 文化中心领票？

A: 不同演出领票方式略有出入，一般在文化中心以门票换取，或至举办方场馆换取。

Q: 中餐馆、西餐馆以及最近的餐饮集中点？

A: 阿根廷馆南侧有“真功夫”及“必胜客”。俄罗斯馆旁有“豫园”小吃、“星巴克”、“真锅”等餐厅。

Q: 人流较少的场馆（推荐场馆）？

A: 非洲联合馆、智利馆、墨西哥馆等。

Q: 最近的医疗中心？

A: 奥地利馆旁，或者渡江至 L5 码头外。

Q: 最近的预约机？

A: 非洲馆主入口处。

Q: 外滩怎么走？

A: 八号口外七号线在静安寺站转二号线，或者到六号门外坐地铁八号线直达。

Q: 胶卷、电池、雨伞哪里买？

A: 罗森、全家等便利店有售，雨伞可在特许商品店购得。

Q: 上海南站怎么走？

A: 南站北广场可乘坐 8 号口门外世博 3 路，南广场可坐世博 2 路。

Q: 上海火车站怎么走？

A: 6 号口门外世博 1 路至上海火车站北广场；或至浦西园区 1、2 号口门外坐地铁 4 号线

Q: L6 轮渡开往何处？

A: 只开往浦西 D 片区 L5 码头，晚间 6:30 后加开出园游览线路。

Q: L5 轮渡口附近的出口？展馆？

A: 1 号鲁班路出入口；附近展馆有世博会博物馆及城市足迹馆。

Q: 什么馆要预约？

A: 中国馆、主题馆及部分国家馆需要预约（请关注实时更新消息）。中国馆预约券在出入口处人工发放，主题馆预约券在各预约机领取，也可排队进馆。

（复旦大学绿地公园片区全体志愿者集体创作）

2010 年 5 月 14 日星期五晚